



**HOSPITAL UPR**  
DR. FEDERICO TRILLA

*Cuidar tu **Salud** Siempre*



# GUÍA PARA PACIENTES Y VISITANTES

HOSPITAL UPR DR. FEDERICO TRILLA



# TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CARTA DE BIENVENIDA.....</b>	<b>4</b>
<b>2. HISTORIA.....</b>	<b>5</b>
<b>3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....</b>	<b>6</b>
<b>4. ¿QUÉ CONSIDERAR ANTES DE MI HOSPITALIZACIÓN?.....</b>	<b>7</b>
4.1 Registro y preadmisión.....	7
4.2 Registro y admisión (sala de emergencia).....	7
4.3 Consentimiento informado.....	9
4.4 Pertenencias personales para mi hospitalización.....	9
4.5 Métodos de pago.....	11
<b>5. PARA SUS CUIDADOS.....</b>	<b>12</b>
5.1 Su equipo de cuidados.....	12
5.2 Sus comidas.....	15
5.3 Sus medicamentos.....	15
5.4 Unidades especializadas de atención hospitalaria.....	17
<b>6. PARA SU SEGURIDAD.....</b>	<b>19</b>
6.1 Normas generales de acceso.....	19
6.2 Su rol en la seguridad del cuidado.....	20
6.3 ¿Cómo prevenir caídas durante su hospitalización?.....	21
6.4 ¿Cómo prevenir infecciones?.....	23
6.5 Uso de aparatos electrónicos.....	23
6.6 Identificación del personal.....	24
6.7 Cuidado de sus artículos de valor.....	24
6.8 Uso de medicamentos personales.....	24
6.9 Seguridad de pacientes pediátricos.....	24
6.10 Acompañamiento del adulto mayor.....	25

<b>6. PARA SU SEGURIDAD.....</b>	<b>18</b>
6.11 Claves de Emergencia.....	26
6.12 Medidas de seguridad en caso de terremoto.....	27
<b>7. VISITAS Y ACOMPAÑANTES.....</b>	<b>28</b>
7.1 Horario de visitas.....	28
7.2 Normas para unidades especiales, visitantes y acompañantes.....	29
7.3 Proceso para solicitar pase de acompañante.....	31
<b>8. PARA SU COMODIDAD Y CONVENIENCIA.....</b>	<b>33</b>
8.1 Servicio de televisión.....	33
8.2 El Café de Trilla.....	35
<b>9. RECURSOS Y APOYOS PARA NUESTROS PACIENTES.....</b>	<b>35</b>
9.1 Asistencia al paciente.....	35
9.2 Servicios de interpretación de señas e interpretación de idiomas extranjeros.....	36
9.3 Servicios de trabajo social.....	36
9.4 Servicios de apoyo espiritual.....	37
<b>10. PREPARACIÓN PARA VOLVER A CASA.....</b>	<b>38</b>
10.1 Instrucciones al alta.....	38
10.2 Coordinación de salida del hospital.....	39
10.3 Coordinación de salida para pacientes pediátricos.....	39
10.4 Coordinación de servicios post-alta.....	41
10.5 Alta contra consejo médico (AMA).....	41
<b>11. SUS DERECHOS COMO PACIENTE.....</b>	<b>42</b>
11.1 Carta de derechos del paciente en Puerto Rico.....	42
11.2 Carta de derechos del paciente de salud mental.....	43
11.3 Privacidad y acceso a la información médica.....	44
11.4 Participación en decisiones médicas y aspectos éticos.....	45
<b>12. SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE.....</b>	<b>47</b>
12.1 Carta de responsabilidades del paciente en Puerto Rico.....	47

<b>13. LE ESCUCHAMOS: ¿CÓMO PRESENTAR PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS?</b>	49
13.1 ¿Por qué es importante expresar sus preocupaciones?	51
13.2 ¿Qué situaciones puede reportar?	49
13.3 ¿A quién puede acudir?	49
13.4 ¿Cómo presentar una queja formal?	50
13.5 ¿Qué sucede después de presentar su queja?	50
13.6 Otras vías externas.	51
<b>14. COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA</b>	53
<b>15. DECLARACIÓN DE NO DISCRIMEN</b>	55
<b>16. DIRECTORIO DE SERVICIOS Y UBICACIONES</b>	56



# CARTA DE BIENVENIDA

Estimado(a) paciente y visitante:

Le damos la más cordial bienvenida al Hospital UPR Dr. Federico Trilla.

Sabemos que estar en un hospital puede generar emociones complejas. Por eso, desde su llegada, queremos que sepa que no está solo(a). Nuestro equipo está aquí para acompañarle con respeto, empatía y compromiso, cuidando de su salud física, emocional y espiritual.

Esta guía ha sido diseñada especialmente para usted. En ella encontrará información clara y útil sobre cada paso de su estadía:

- Lo que debe saber antes de ser admitido(a)
- Qué esperar durante su tratamiento y recuperación
- Sus derechos y responsabilidades como paciente
- Horarios de visita y normas para acompañantes
- Medidas de seguridad, privacidad y apoyo emocional
- Cómo prepararse para el alta
- Servicios de asistencia, interpretación, trabajo social y espiritualidad
- Directorio con las áreas clave del hospital y las extensiones más utilizadas
- Y cómo compartir su experiencia con nosotros

Le invitamos a participar activamente en su cuidado, hacer preguntas, expresar sus necesidades y confiar en el equipo que estará a su lado. Estamos comprometidos a brindarle una atención de excelencia, centrada en usted y su bienestar integral.



# NUESTRA HISTORIA

El Hospital UPR Dr. Federico Trilla abrió sus puertas en 1983 como parte del sistema regionalizado de salud pública desarrollado por el Dr. Guillermo Arbona. Su propósito original fue brindar servicios accesibles y de calidad a la población médico indigente de Carolina, Loíza, Canóvanas y Trujillo Alto, comunidades que entonces sumaban más de 250,000 habitantes. Inicialmente operado por la corporación Hospital Management Corporation of America (HMCA), en 1986 el hospital fue nombrado en honor al Dr. Federico Trilla, médico reconocido por su entrega a la salud de la comunidad carolinense. En 1992, la administración pasó al Departamento de Salud de Puerto Rico y, en 1997, se estableció la corporación sin fines de lucro Servicios Médicos Universitarios, Inc. (SMU), que continúa a cargo hasta el presente.

Ese mismo año, el hospital se integró formalmente como el principal taller clínico de la Escuela de Medicina del Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico. Desde entonces, se ha consolidado como un centro académico de excelencia que forma profesionales de la salud en múltiples disciplinas, incluyendo cirugía, medicina interna, pediatría, ginecología y obstetricia, odontología, psiquiatría, entre otras.

Hoy, el Hospital UPR Dr. Federico Trilla es un pilar del sistema de salud puertorriqueño y un componente esencial en la formación de los profesionales que construirán el futuro de la medicina en nuestra isla.

A close-up photograph of two hands gently cupping a small, bright red heart. The hands are positioned with fingers slightly curled, supporting the heart from below. The background is a soft, out-of-focus light brown. A dark teal horizontal bar is overlaid on the image, containing the section header in white text.

### 3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Nuestra misión es mantener una organización de servicios de salud dentro de parámetros de alta calidad, para atender las necesidades de nuestros pacientes y la comunidad que servimos.

Brindar un servicio médico continuo e integral y servir de centro de enseñanza para los futuros profesionales de la salud en Puerto Rico.

Nuestra visión es establecer un sistema de salud integrado que coordine el servicio al paciente, la docencia y la investigación, garantizando un servicio accesible y de calidad.

Nuestros valores rigen nuestras acciones:

- **Respeto** hacia el ser humano.
- **Reconocimiento** de la igualdad de los individuos.
- **Lealtad** a los principios constitucionales y éticos de los profesionales de la salud.



## 4. ¿QUÉ CONSIDERAR ANTES DE MI HOSPITALIZACIÓN?

Queremos que tenga una experiencia organizada y sin contratiempos en nuestro hospital. A continuación, le facilitamos información esencial para su ingreso y estadía.

### 4.1 REGISTRO Y PREADMISIÓN

El proceso de preadmisión está diseñado para agilizar su ingreso y completar su expediente con antelación. Se utiliza para procedimientos electivos, como cirugías ambulatorias o cirugías con hospitalización programada.

Nuestro personal le orientará sobre cada paso del proceso, el cual está detallado en la Guía de Preadmisión. Puede solicitar la guía al representante de registro.

Ubicación: Piso G, Vestíbulo Principal (Lobby 1) Horario: lunes a viernes, de 6:00 AM – 5:00 PM

Contacto: 787-757-1800, extensiones 8036, 8038, 8042, 8048, 8044 y 8045.

En la Sala de Emergencia, el trámite de admisión está disponible 24 horas. Fuera del horario regular, llame a la extensión 7045.

### 4.2 REGISTRO Y ADMISIÓN (SALA DE EMERGENCIA)

En la Sala de Emergencia, deberá completar el proceso de registro. Nuestro personal de admisiones lo asistirá en la recopilación de información y trámites necesarios para completar su expediente clínico.

## **Proceso de registro en la Sala de Emergencia:**

### **1. Recepción y evaluación inicial:**

- Al llegar, será evaluado por un profesional de salud para determinar la prioridad de su atención, siguiendo un sistema de triage, el cual puede ser en el área de ambulatorio o directamente en la camilla, según sea el caso.

### **2. Registro y documentación:**

- Se solicitará información básica para su expediente.
- **Si el paciente no puede proporcionar información, su acompañante o persona responsable debe hacerlo.**

### **3. Verificación de plan médico y autorizaciones:**

- Se tramitarán las autorizaciones con su aseguradora, si aplican.

### **4. Firma de formularios requeridos:**

- Consentimiento de tratamiento
- Responsabilidad financiera

### **5. Asignación de atención médica:**

- Una vez registrado, será dirigido al área de evaluación médica.

## **Documentos requeridos para el registro:**

- Identificación oficial con foto
- Información demográfica
- Motivo de la visita
- Nombre de su acompañante adulto responsable o tutor legal (si aplica)
- Tarjeta del plan médico (si su seguro lo requiere, debe traer la certificación o autorización de su aseguradora)

Si su condición no le permite completar estos documentos al momento de su ingreso, nuestro personal le brindará asistencia para formalizar su admisión en el momento oportuno.

## 4.3 CONSENTIMIENTO INFORMADO Y DIRECTRICES ANTICIPADAS

El consentimiento informado es un documento oficial que indica su autorización para recibir los tratamientos propuestos, una vez haya recibido la información sobre sus beneficios, riesgos y alternativas. Es un derecho fundamental de usted como paciente.

Las directrices anticipadas le permiten expresar su voluntad sobre los tratamientos médicos que desea o no recibir en caso de que sufra de una enfermedad terminal o si queda incapacitado temporal o permanentemente. Si desea completar este documento, puede solicitar orientación en el hospital.

## 4.4 PERTENENCIAS PERSONALES PARA MI HOSPITALIZACIÓN

Las pertenencias personales son su responsabilidad. El hospital no se hace responsable por pérdidas.

Para su comodidad, le recomendamos traer los siguientes artículos personales.

### **Artículos esenciales:**

- Ropa cómoda y pijama
- Pantuflas con suela antideslizante
- Artículos de higiene personal (cepillo de dientes, pasta, desodorante, peine, etc.)
- Lentes, audífonos o dispositivos de asistencia que utilice regularmente
- Pañales (si aplica)
- Frisa

**Nota importante:** A diferencia de muchos hospitales en Estados Unidos donde se proveen artículos como frazadas, almohadas o artículos de aseo, en Puerto Rico estos no están incluidos como parte del servicio hospitalario. Por esta razón, le recomendamos traer sus propios artículos personales para mayor comodidad durante su estadía.

**Artículos no permitidos:**

- Objetos de valor como joyas
- Aparatos electrónicos que requieran enchufe (excepto con autorización previa)
- Medicamentos de uso diario, a menos que su médico lo autorice

Para su comodidad y facilitar su estadía, se recomienda adquirir un “kit” de hospitalización, lo puede adquirir por un precio módico en nuestro hospital. Este “kit” contiene artículos básicos de uso personal que pueden ser requeridos durante su ingreso:

- Jarra y vaso para agua
- Chata
- Escudilla para enjuague bucal

Tener estos artículos desde el inicio de su hospitalización le permitirá estar mejor preparado y contribuirá a una experiencia más organizada y segura.

**Pacientes con cirugías programadas o electivas:**

Si usted viene al hospital para una cirugía ambulatoria o electiva, le recomendamos no bajar sus pertenencias personales o maletas hasta que se le haya asignado una habitación.

Esta previsión permite:

- Evitar la acumulación de bultos y maletas en los pasillos u otras áreas comunes.
- Agilizar su proceso de admisión y traslado.
- Facilitar la organización del personal clínico que lo recibirá.
- Minimizar riesgos de extravío o interferencia con equipos médicos.

Si tiene dudas sobre qué traer, consulte a nuestro equipo antes de su ingreso.



## 4.5 MÉTODOS DE PAGO

Antes de su ingreso, le orientaremos sobre los copagos y deducibles aplicables según su seguro médico.

Importante:

- Procedimientos electivos: El balance debe estar saldo antes de la admisión.
- Formas de pago aceptadas: Tarjetas de débito o crédito, cheques personales, efectivo y ATH móvil.
- Responsabilidad financiera: El paciente y/o garantizador es responsable del pago de los servicios, incluso si cuenta con seguro médico.
- Balances pendientes: De no ser cubiertos, podrían ser referidos a agencias de cobro, lo que puede generar costos adicionales.

Si necesita asistencia financiera o información sobre su factura, consulte al personal de admisiones.



## 5. PARA SUS CUIDADOS

Durante su estadía en el Hospital UPR Dr. Federico Trilla, recibirá atención de un equipo multidisciplinario comprometido con su bienestar. Esta sección le orienta sobre los aspectos más importantes relacionados con su tratamiento, alimentación, medicamentos y el personal que estará a su lado día a día. Es importante que participe activamente en su cuidado, comparta sus dudas, exprese sus necesidades y se mantenga informado. Recuerde que usted y su familia son parte fundamental del equipo de atención.

### 5.1 SU EQUIPO DE CUIDADOS

Durante su estadía, contará con el apoyo de múltiples profesionales de la salud que trabajarán de la mano con usted para ofrecerle una atención integral, segura y compasiva.

Como hospital universitario, somos un centro de enseñanza. Por ello, además del personal médico y de enfermería, también podrían participar en su cuidado residentes, médicos en formación ("fellows") y estudiantes, siempre bajo supervisión directa de profesionales acreditados.

#### **Médicos**

Podría ser atendido por varios médicos durante su hospitalización, incluyendo su médico de cabecera (primario), médicos especialistas o quirúrgicos, residentes y "fellows".

- Un residente es un médico graduado que se encuentra en entrenamiento especializado.
- Un "fellow" es un médico que completa una subespecialización.

Todos ellos trabajan bajo la supervisión de los médicos tratantes (attendings).

Mis médicos son:

--

### **Personal de enfermería**

El personal de enfermería colabora estrechamente con el equipo médico para garantizar su cuidado continuo. Este equipo está compuesto por el/la director(a) de enfermería, supervisores, coordinadores, y enfermeros(as) graduados y prácticos, asignados según su unidad de cuidado médico o su condición clínica.

Mis enfermeros/as son:

--

### **Nutricionista/Dietista**

Contamos con nutricionistas licenciados que forman parte de su equipo de cuidados. Ellos se asegurarán de que su dieta esté alineada con sus necesidades médicas y contribuirán al éxito de su tratamiento.

Mi nutricionista/dietista es:

--

### **Otros profesionales de la salud**

Dependiendo de su condición y plan de tratamiento, otros profesionales podrían formar parte de su equipo de cuidados. Esto incluye, por ejemplo: terapeutas físicos, terapeutas respiratorios, trabajadores sociales, psicólogos clínicos, entre otros. Cada uno aporta conocimientos especializados para apoyar su recuperación y bienestar.

Puede utilizar el siguiente espacio para anotar el nombre de cualquier otro profesional que participe en su cuidado y no esté mencionado en las secciones anteriores:

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write the name of any other professional involved in their care.

## 5.2 SUS COMIDAS

Su alimentación es parte fundamental de su tratamiento. Por esta razón, solo podrá consumir los alimentos provistos por el Departamento de Servicios Nutricionales del hospital, según las indicaciones médicas.

Los horarios de servicio de comidas son a partir de:

- Desayuno: 7:30 AM
- Almuerzo: 11:30 AM
- Cena: 4:30 PM

## 5.3 SUS MEDICAMENTOS

Es posible que los medicamentos que tomaba antes de ingresar al hospital cambien durante su estadía. El equipo médico evaluará su tratamiento y ajustará las órdenes según su condición clínica y evolución.

Medicamentos durante su hospitalización

- Todos los medicamentos que necesite durante su estadía serán provistos por el hospital, según lo prescriba su equipo médico.
- No debe ingerir medicamentos traídos de su hogar, a menos que hayan sido autorizados previamente por su médico o personal de farmacia. Esta indicación incluye medicamentos recetados, suplementos, vitaminas y productos naturales o de venta libre.
- Automedicarse o ingerir medicamentos no autorizados por su equipo de cuidados puede representar un riesgo para su salud.

Si trae medicamentos al hospital, informe al personal de enfermería. Serán evaluados y almacenados conforme al protocolo clínico.

**Participe activamente en su tratamiento**

Le ofrecemos este espacio para ayudarle a llevar un registro personal de sus medicamentos durante la hospitalización. Puede usarlo para anotar el nombre del medicamento, la dosis y los horarios en que se lo administran. Esto le permite participar activamente en su cuidado y hacer preguntas si lo necesita.

Nombre del medicamento	Dosis/ Cantidad	Frecuencia/ Hora del día en que debe tomar el medicamento	Notas/ Fecha de inicio o interrupción

**Alergias**

Si tiene alguna alergia a medicamentos, alimentos o sustancias, es importante que lo informe de inmediato al médico o personal de enfermería. También puede registrarlas aquí:

## 5.4 UNIDADES ESPECIALIZADAS DE ATENCIÓN HOSPITALARIA

Durante su hospitalización, usted será atendido en una de nuestras unidades clínicas especializadas, diseñadas para brindar cuidados adaptados a su diagnóstico, condición de salud y plan de tratamiento. Cada unidad cuenta con personal capacitado, protocolos clínicos específicos y equipos adecuados para garantizar su seguridad y recuperación.

A continuación, describimos algunas de las principales unidades especializadas del hospital:

**Unidad de Medicina:** Brinda cuidado a pacientes con condiciones médicas complejas, así como a aquellos en recuperación tras cirugías programadas o no planificadas. El equipo multidisciplinario ofrece atención médica y postoperatoria en un entorno clínico seguro y coordinado.

**Unidad de Cuidados Intensivos (UCI):** Atiende a pacientes en estado crítico que requieren monitoreo continuo, soporte vital y atención médica especializada. Cuenta con tecnología avanzada y personal disponible las 24 horas.

**Unidad Interdisciplinaria:** Recibe pacientes con condiciones clínicas que requieren el manejo conjunto de diversas disciplinas. El cuidado está orientado a promover una recuperación segura y sostenida.

**Unidad de Telemetría:** Especializada en el monitoreo continuo de pacientes con condiciones cardíacas o que requieren vigilancia electrocardiográfica constante. El personal clínico está entrenado para detectar y responder a cualquier cambio en el ritmo cardíaco o signos vitales en tiempo real.

**Unidad de Maternidad:** Atiende a mujeres en el periodo posparto inmediato, ofreciendo cuidado clínico, apoyo para el vínculo con el bebé y promoción de la lactancia en un entorno acogedor.



**Sala de Partos:** Espacio clínico especializado para la atención del alumbramiento. Se provee cuidado obstétrico seguro y compasivo para la madre y el recién nacido, incluyendo partos vaginales y cesáreas.

**Unidad de Nursery:** Atiende a recién nacidos saludables que requieren observación clínica durante las primeras horas o días de vida. El equipo se enfoca en el monitoreo del desarrollo inicial, alimentación y apoyo a la madre lactante.

**Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal (NICU):** Provee atención especializada a recién nacidos prematuros o con condiciones críticas que requieren vigilancia constante, soporte respiratorio y manejo clínico avanzado.

**Unidad de Pediatría:** Ofrece atención médica a niños desde los primeros meses de vida hasta la adolescencia. El cuidado está centrado en el bienestar físico y emocional del menor, con participación de la familia.

**Unidad de Cuidados de Transición:** Dirigida a pacientes en fase de recuperación que aún necesitan atención hospitalaria antes del alta. Se enfoca en la rehabilitación funcional y en preparar al paciente y su familia para el regreso al hogar.

**Unidad de Cirugía Bariátrica:** Especializada en el manejo quirúrgico de la obesidad y condiciones metabólicas asociadas. Forma parte del Centro de Peso Saludable y Cirugía Bariátrica, y brinda un enfoque integral que incluye orientación médica, nutricional y psicológica antes y después de la cirugía.

**Unidad de Salud Mental (Psiquiatría):** Brinda tratamiento hospitalario a personas con condiciones de salud mental que requieren observación y manejo estructurado. Se ofrece un entorno terapéutico, seguro y respetuoso, con intervención de psiquiatras, psicólogos, personal de enfermería y trabajadores sociales.

A photograph showing healthcare workers in full personal protective equipment (PPE), including blue scrubs, blue gloves, blue surgical masks, and clear face shields. They are in a clinical setting, possibly a laboratory or operating room, with one worker in the foreground adjusting the face shield of another. The image is partially covered by a dark teal banner at the top where the section title is located.

## 6. PARA SU SEGURIDAD

### 6.1 NORMAS GENERALES DE ACCESO

Las siguientes normas tienen como objetivo mantener un ambiente seguro, ordenado y respetuoso para pacientes, visitantes y personal. Agradecemos que las cumpla durante su estadía o visita:

#### **Visitas y conducta**

- Las visitas deben realizarse en el horario establecido y registrarse con el Oficial de Seguridad al entrar.
- No se permiten visitas de menores de 12 años en áreas de tratamiento.
- Se prohíbe cualquier conducta desordenada, agresiva o violenta.
- Para conocer las normas detalladas sobre visitantes y acompañantes, consulte la sección 7 de esta guía.

#### **Código de vestimenta**

- Para mantener un ambiente adecuado, no se permite la entrada con pantalones cortos, faldas o trajes cortos, camisas sin mangas, ropa transparente, chancletas o prendas que oculten el rostro.

#### **Seguridad y ambiente de cuidado**

- Cámaras de seguridad monitorean las instalaciones las 24 horas.
- No está permitida la entrada de abanicos, unidades de aire acondicionado portátiles.
- Fumar está prohibido en todas las áreas del hospital, conforme a la Ley 40-1993.

### **Privacidad y Ley HIPAA**

- Está prohibido tomar fotografías, videos o grabaciones sin la debida autorización.

### **Armas de fuego y objetos peligrosos**

- No se permite el ingreso de armas de fuego, cuchillos, navajas ni objetos que representen un riesgo.
- Los oficiales de la ley deben notificar a seguridad si portan un arma y seguir las instrucciones provistas.

### **Distribución de información**

- No está permitido distribuir literatura ni vender productos sin autorización escrita de la administración.

### **Alimentos y dieta**

- Los visitantes no deben ofrecer alimentos a los pacientes sin aprobación del equipo de cuidado clínico.

### **Animales de servicio**

- Solo se permiten animales de servicio, los cuales deben estar vacunados y bajo control de su manejador en todo momento.
- El manejador debe registrarlo con el Oficial de Seguridad al ingresar.

El cumplimiento de estas normas es esencial para mantener un entorno seguro y ordenado. Agradecemos tu cooperación.

## **6.2 SU ROL EN LA SEGURIDAD DEL CUIDADO**

Usted es una parte importante en su cuidado de salud. Cuando se comunica con su equipo de atención médica, hace preguntas y comparte información, ayuda a que su atención sea más segura y efectiva.

### **Participe en su cuidado**

Las personas que le atienden le explicarán su tratamiento y estarán disponibles para aclarar dudas.

Le recomendamos:

- Hacer preguntas sobre su tratamiento y medicamentos.
- Informe si no entiende alguna instrucción.
- Asegurarse de entender bien qué debe hacer cuando le den de alta.
- Compartir sus preocupaciones o ideas sobre el cuidado que recibe.

### **Comparta información importante**

- Informe si tiene alergias, enfermedades pasadas o si ha tenido operaciones.
- Comente cualquier cambio que sienta en su salud.

### **Conozca sus medicamentos**

Puede preguntar para qué sirve cada medicamento que le dan. Al salir del hospital, asegúrese de llevar las instrucciones por escrito sobre cómo tomarlos en su casa.

### **Verificación de identidad**

Debe mantener puesta su banda de identificación en todo momento. Antes de darle medicamentos, comida o hacerle algún procedimiento, el personal revisará su banda. Si se le pierde o daña, pida que se la reemplacen.

### **Solicite ayuda cuando la necesite**

Al lado de su cama y en el baño debe haber un botón de llamada ("nurse call"). Úselo si necesita ayuda del personal de enfermería. Ellos están para asistirle.

## **6.3 ¿CÓMO PREVENIR CAÍDAS DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN?**

Estar en un lugar nuevo y recibir medicamentos pueden aumentar el riesgo de caídas. Su seguridad es muy importante. Estas recomendaciones le ayudarán a mantenerse seguro durante su estadía.

Informe al personal de enfermería si:

- Siente mareos, pérdida de balance o ha tenido convulsiones.
- Tiene problemas para ver o escuchar.
- Usa bastón, andador, audífonos u otro equipo de ayuda.

### **Recomendaciones para prevenir caídas:**

1. Pida ayuda antes de levantarse de la cama o del sillón.
2. Si va a levantarse, siéntese primero al borde de la cama y espere unos minutos antes de pararse.
3. Use el botón de llamada ("nurse call") si necesita ayuda del personal de enfermería.
4. Utilice calzado cerrado con suela antideslizante. No camine descalzo ni con medias comunes.
5. Utilice medias antideslizantes durante su estadía. Estas no deben ser removidas.
6. Si ve agua o cualquier líquido en el piso, avise de inmediato para que lo limpien.
7. Mantenga las barandas de la cama arriba. La cama debe estar baja o a la altura de sus rodillas.
8. Si usa bastón, andador u otro equipo, asegúrese de que esté bien colocado antes de caminar.
9. Coloque sus pertenencias más importantes al alcance de su mano.
10. Mantenga buena iluminación en su habitación, tanto de día como de noche.
11. Apóyese en las barandas que hay en los pasillos y baños cuando camine.

### **Si ha sido identificado como paciente con riesgo a caídas:**

Se activará un protocolo especial de seguridad, que incluye:

1. Colocación de medias antideslizantes.
2. Identificación con brazalete color naranja.
3. Orientación al paciente y su familiar sobre medidas de seguridad, incluyendo mantener la cama en su nivel más bajo.

No dude en pedir ayuda. Estamos aquí para cuidar de usted.

## 6.4 ¿CÓMO PREVENIR INFECCIONES?

Durante su hospitalización, es muy importante tomar medidas para evitar infecciones.

Estas recomendaciones le ayudarán a protegerse a usted y a los demás:

- Lávese las manos antes y después de tocar a otra persona o cualquier objeto. Puede usar agua y jabón, o desinfectante a base de alcohol.
- Al toser o estornudar, cúbrase la boca y la nariz con un pañuelo o con el brazo. Así evita que los gérmenes se transmitan a otras personas.
- Si está enfermo, evite compartir utensilios, toallas u otros artículos de uso personal.
- Puede preguntar al personal de cuidado clínico si se lavó las manos antes de atenderle.
- Pida a sus familiares que no lo visiten si tienen síntomas de gripe o alguna otra enfermedad contagiosa.
- Utilice la mascarilla de ser necesario o si algún personal clínico se lo solicita.
- Consulte con su médico sobre las vacunas que le corresponden según su edad y estado de salud.

Estas acciones sencillas pueden hacer una gran diferencia en su recuperación y la de otros pacientes.

## 6.5 USO DE APARATOS ELECTRÓNICOS

Para proteger su seguridad y la de todos en el hospital, no se permite el uso de aparatos electrónicos personales que se conecten a la electricidad, como televisores, computadoras, secadores de pelo, planchas, radios o abanicos.

Si tiene dudas o necesita utilizar algún aparato por razones médicas o personales, consulte primero con el personal de enfermería o con su equipo de cuidado clínico.

## **6.6 IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL**

Para su tranquilidad y seguridad, todo el personal del hospital debe llevar visible una tarjeta de identificación con su nombre, fotografía y cargo. Si en algún momento tiene dudas sobre la identidad de una persona que se le acerque, no dude en consultar con un miembro de su equipo de atención médica.

Estamos aquí para servirle y queremos que se sienta en confianza durante su estadía.

## **6.7 CUIDADO DE SUS ARTÍCULOS DE VALOR**

El hospital no se hace responsable por la pérdida o daño de artículos personales. Esto incluye, pero no se limita a: dentaduras postizas, espejuelos, lentes de contacto, dinero, joyas, teléfonos móviles, tarjetas o cualquier objeto de valor.

Por esta razón, le recomendamos que entregue estos artículos a un familiar o persona de confianza al momento de su ingreso. En el caso de pacientes admitidos a la unidad de salud mental, se ofrecerá orientación específica sobre los artículos permitidos durante la estadía.

Si necesita apoyo para guardar algún objeto, puede comunicarlo al personal de enfermería.

## **6.8 USO DE MEDICAMENTOS PERSONALES**

Por razones de seguridad, no está permitido el uso de medicamentos traídos desde el hogar, a menos que hayan sido evaluados y autorizados por el equipo médico o de farmacia.

## **6.9 SEGURIDAD DE PACIENTES PEDIÁTRICOS**

Contamos con protocolos especiales para proteger a los recién nacidos, infantes y niños hasta los dos años, conforme a la Ley Núm. 133-1999 de Puerto Rico. Estas medidas están diseñadas para ofrecer un entorno seguro y controlado en todo momento.



Estas medidas incluyen:

- Sistemas de identificación para el bebé, la madre y la persona autorizada.
- Sistema de sensores para el bebé, para alertar si el bebé o el menor se acerca a puertas de salidas.
- Control de acceso y vigilancia en las unidades de sala de partos, pediatría, maternidad y NICU.
- Verificación de identidad al momento de visitas o alta hospitalaria, incluyendo en el nivel de las unidades donde haya pacientes pediátricos.
- Supervisión activa del personal clínico y de seguridad.
- Orientación a padres y cuidadores sobre las normas de seguridad vigentes.

El personal está capacitado para responder de forma rápida ante cualquier situación de riesgo. La seguridad de los más pequeños es una responsabilidad que compartimos con usted.

## **6.10 ACOMPAÑAMIENTO DEL ADULTO MAYOR**

Brindar una atención digna y segura a las personas mayores de 60 años es una de nuestras prioridades. Durante su estadía, promovemos que el paciente adulto mayor esté acompañado por un familiar o persona de apoyo.

Esta compañía facilita la comunicación con el equipo de cuidado clínico, brinda apoyo emocional y contribuye a prevenir desorientación, caídas o sentimientos de soledad. Si su acompañante necesita salir por algún motivo, infórmelo al personal de enfermería o trabajo social para coordinar el apoyo necesario.

### **Recomendaciones importantes:**

- En la Sala de Emergencias, todo paciente mayor de 60 años debe estar acompañado por un familiar o tutor legal.
- Si el acompañante no puede permanecer con el paciente, debe notificarlo al personal de enfermería o al departamento de trabajo social.

- Si se identifica que un adulto mayor ha sido dejado sin compañía ni redes de apoyo, se activarán los protocolos institucionales para intervenir de forma segura y respetuosa.

Estamos comprometidos con ofrecer a nuestros adultos mayores una atención compasiva, con sensibilidad, respeto y calidez humana.

## 6.11 CLAVES DE EMERGENCIA

Contamos con un sistema de alertas internas llamado "claves de emergencia" que nos permite actuar con rapidez ante distintas situaciones críticas dentro del hospital. Conocer estas claves puede ayudarle a mantener la calma y seguir las instrucciones del personal.

- **Clave Roja:** Fuego
- **Clave Gris:** Seguridad
- **Clave Plata:** Amenaza activa
- **Clave Azul:** Desastre externo o interno
- **Clave Verde:** Paro cardiorrespiratorio
- **Clave Ámber:** Secuestro de niño o infante
- **Clave Amarilla:** Derrame de sustancia peligrosa
- **Clave Desalojo:** Desalojar área
- **Clave Negra:** Amenaza de bomba
- **Clave Blanca:** Fin de la emergencia

Si se encuentra en el hospital cuando se activa alguna de estas claves, mantenga la calma y siga todas las instrucciones del personal clínico o de seguridad.

Estamos preparados para protegerle y actuar con rapidez.

## 6.12 MEDIDAS DE SEGURIDAD EN CASO DE TERREMOTO

Los terremotos pueden ocurrir sin previo aviso. Conocer qué hacer en ese momento puede ayudar a proteger su vida y evitar lesiones. Siga estos pasos sencillos:

1. Agáchese donde esté, con sus rodillas y manos en el piso. Esta posición lo protege de ser derribado y reduce las posibilidades de ser golpeado por objetos que puedan salir volando.
2. Cúbrase debajo de una mesa o escritorio resistente. Si no hay uno cerca, proteja su cabeza y cuello con los brazos.
3. Sujétese al objeto que le cubre y permanezca en esa posición hasta que termine el temblor.

Si tiene movilidad limitada:

- Pacientes encamados: Use almohadas u objetos blandos para cubrirse y protegerse de posibles caídas de objetos.
- Pacientes en silla de ruedas: Aplique los frenos y cúbrase con los brazos o con materiales acolchados disponibles.

Si se encuentra en el hospital durante un terremoto, el personal está preparado para asistirle. Mantenga la calma y siga sus instrucciones con confianza.

# 7. VISITAS Y ACOMPAÑANTES

El acompañamiento de familiares y seres queridos es una parte importante en el proceso de recuperación. Su presencia brinda apoyo emocional, tranquilidad y refuerza el bienestar del paciente. Por esta razón, promovemos que las visitas se realicen en un ambiente seguro, respetuoso y organizado.

## 7.1 HORARIO DE VISITAS

Durante su estadía, podrá recibir visitas según los horarios establecidos para cada unidad. Estos horarios pueden cambiar por razones clínicas, administrativas o regulatorias.

### **Unidades de atención hospitalaria (Pisos 2 al 6):**

Unidades: Ginecología, Pediatría, Cirugía, Medicina, Interdisciplinario, Transitional Care Unit

Todos los días

- 11:00 AM – 1:00 PM
- 6:00 PM – 8:00 PM

### **Unidad de Intensivo (Piso 4):**

Todos los días

- 1:30 PM – 2:00 PM
- 7:30 PM – 8:00 PM

### **Unidad de Nursery (Piso 2):**

Todos los días:

- 1:00 PM – 2:00 PM

### **Área Crítica – Sala de Emergencias (Piso G):**

Todos los días

- 1:30 PM – 2:00 PM

### **Unidad de Psiquiatría (Piso 1):**

- Martes y miércoles: 6:00 PM – 8:00 PM
- Sábados y domingos: 2:00 PM – 4:00 PM

### **Nota importante:**

En unidades como Intensivo, Nursery o Crítico en Sala de Emergencia, es obligatorio el uso de equipo de protección personal (mascarilla, bata y guantes). El acceso podrá ser limitado temporalmente por razones clínicas o de seguridad.

***Los horarios están sujetos a cambios sin previo aviso. Agradecemos su comprensión y colaboración.***

## **7.2 NORMAS PARA UNIDADES ESPECIALES, VISITANTES Y ACOMPAÑANTES**

Sabemos que el apoyo de tus seres queridos es parte esencial de tu bienestar. Para mantener un ambiente seguro y respetuoso para todos, hemos establecido normas específicas que aplican tanto a visitantes como a acompañantes, incluyendo medidas adicionales para ciertas unidades clínicas.

### **Unidades con medidas especiales:**

En áreas como Cuidados Intensivos, Neonatal y la Unidad de Psiquiatría aplican reglas adicionales:

- Se limita el número de visitantes y el horario de acceso (un visitante por paciente).
- Es obligatorio el uso de bata, mascarilla y guantes.
- El acceso puede restringirse por razones clínicas, control de infecciones o situaciones de emergencia institucional.

### **¿Quiénes son considerados visitantes?**

Se considera visitante a toda persona que acude al hospital en el horario de visita para compartir tiempo con un paciente hospitalizado, sin quedarse fuera de ese horario ni participar directamente en su cuidado.

#### **Normas generales para visitantes**

- Solo se permite visitar durante los horarios establecidos.
- No está permitido quedarse a dormir en la habitación ni ingresar fuera del horario autorizado.
- Las camas y camillas son exclusivamente para los pacientes. Hay butacas disponibles para los visitantes.
- Se deben seguir en todo momento las instrucciones del personal del hospital.
- El incumplimiento de las normas puede conllevar la suspensión del privilegio de visitar.

### **¿Quiénes son considerados acompañantes?**

Un acompañante es una persona autorizada a permanecer junto al paciente fuera del horario de visitas, incluyendo durante la noche, con el fin de asistir en su proceso de cuidado.

#### **Normas generales para acompañantes**

- Deben ser mayores de 18 años y estar física y mentalmente aptos.
- Es obligatorio portar una identificación oficial con foto.
- Se requiere un pase oficial, autorizado por enfermería o supervisión médica.
- No se permite pernoctar sin este pase ni cambiar de acompañante sin autorización.
- Solo se permite un acompañante por noche.
- No se permite el uso de catres, colchones, ni acostarse en el suelo o en camas vacías.
- En la mayoría de los casos, el acompañante debe ser del mismo sexo que el paciente, salvo autorización clínica.
- En pacientes mayores de 60 años, se recomienda que el acompañante tenga capacidad para asistir, según disponibilidad y política de la unidad.

- En casos legales (como órdenes de protección o situaciones de acecho), el acceso podrá restringirse por motivos de seguridad.
- Acompañantes contratados por la familia deben cumplir igualmente con estas normas.

Agradecemos su colaboración. Cumplir con estas normas nos ayuda a proteger la salud y el bienestar de todos nuestros pacientes.

### **7.3 PROCESO PARA SOLICITAR PASE DE ACOMPAÑANTE**

En nuestra institución, el acompañamiento fuera del horario regular de visitas está permitido bajo criterios clínicos definidos y siguiendo un proceso formal de solicitud. Esta medida busca garantizar la seguridad, el bienestar del paciente y el control adecuado del entorno hospitalario.

#### **¿Cuándo se permite un acompañante fuera del horario de visitas?**

Se podrá autorizar un pase de acompañante cuando:

- El paciente sea menor de edad.
- El paciente tenga 60 años o más.
- Presente una condición clínica delicada o necesite apoyo funcional, emocional o de comunicación.
- Se encuentre en recuperación de una cirugía reciente, o según la recomendación del equipo médico.
- Exista una recomendación del personal de enfermería o supervisión clínica.

#### **¿Cómo se solicita el pase?**

- La solicitud debe canalizarse a través del personal de enfermería.
- El pase es autorizado por la supervisión de enfermería, quien lo notificará al personal de Seguridad.
- Se emitirá un (1) pase por paciente por día, válido hasta la medianoche.
- El pase debe renovarse cada 48 horas, a menos que se indique lo contrario por criterio clínico.



### **¿Qué documentación debo presentar?**

- El acompañante debe presentar una identificación con foto vigente al momento de la solicitud.

### **Control de acceso**

- El pase debe portarse de forma visible en todo momento.
- El pase es personal y no se puede transferir a otra persona.
- Si la persona autorizada se ausenta sin justificación o incumple con el código de vestimenta o normas de seguridad, el pase podrá ser revocado o cancelado.

El acompañamiento es parte esencial del cuidado hospitalario. Agradecemos su compromiso con estas normas, que nos permiten ofrecer un entorno seguro y respetuoso para todos los pacientes.



## 8. PARA SU COMODIDAD Y CONVENIENCIA

Además del cuidado médico, procuramos ofrecer servicios que contribuyan a una estadía más cómoda para usted y quienes le acompañan.

### 8.1 SERVICIO DE TELEVISIÓN

La mayoría de las habitaciones cuentan con un televisor para su entretenimiento. Puede activar el servicio y disfrutar de una programación variada que incluye canales locales y nacionales.

Para activar el servicio:

- Pase por Caja Central, ubicada en el Piso G (nivel de entrada principal).
- Para información sobre costos, puede comunicarse al 787-757-1800, ext. 1233.

### 8.2 EL CAFÉ DE TRILLA

Ubicado en el Piso G, cerca del vestíbulo principal, El Café de Trilla es un espacio diseñado para ofrecer comodidad a los visitantes y al personal del hospital.

#### ¿Qué puede encontrar?

- Alimentos y bebidas: Café, jugos, agua, refrigerios, sándwiches, productos horneados y meriendas.
- Artículos esenciales: Algunos productos básicos para uso personal.

### **¿Cuál es el horario?**

- Lunes a viernes: 8:00 AM – 6:00 PM
- Sábado y domingos: 8:00 AM – 4:00 PM

***Los horarios están sujetos a cambios sin previo aviso. Agradecemos su comprensión y colaboración.***

El Café de Trilla forma parte de nuestro compromiso de ofrecer un entorno funcional, cálido y accesible para quienes brindan apoyo a nuestros pacientes. Por motivos de seguridad al paciente, este servicio no está disponible para pacientes hospitalizados, ni recibiendo servicios en sala de emergencia. La alimentación de nuestros pacientes es parte del tratamiento clínico.

A close-up photograph of two hands shaking, symbolizing agreement or support. The hands are positioned at the top of the page, with one hand wearing a yellow sleeve. The background is a soft-focus image of a person's arm in a light blue sleeve.

## 9. RECURSOS Y APOYOS PARA NUESTROS PACIENTES

Durante su hospitalización, no está solo. Sabemos que este proceso puede ser complejo en distintos aspectos. Por eso, además del cuidado médico, ponemos a su disposición servicios de apoyo emocional, social, espiritual y de comunicación para usted y su familia. Nuestro compromiso es acompañarle en todo momento, asegurándonos de que reciba atención integral, con respeto, dignidad y calidez humana.

### 9.1 ASISTENCIA AL PACIENTE

Contamos con personal capacitado para orientarle y apoyarle en situaciones que puedan surgir durante su estadía. Este servicio le ayuda a resolver dudas, coordinar servicios y canalizar cualquier necesidad que afecte su bienestar.

**Puede solicitar asistencia si necesita:**

- Información sobre procesos administrativos o servicios hospitalarios.
- Ayuda para aclarar dudas relacionadas con su estadía.
- Apoyo emocional en momentos difíciles o situaciones de vulnerabilidad.
- Coordinación con otras áreas o profesionales del hospital.
- Presentar alguna insatisfacción o queja con alguno de nuestros servicios.
- Coordinación para servicio de traducción e interpretación de señas.

### **¿Cómo solicitar servicios de asistencia al paciente?**

- Informe al personal de enfermería o comuníquese directamente con el Departamento de Servicio al Paciente.
- Teléfono: 787-757-1800, ext. 1054, 1225 o 1012
- Horario: lunes a viernes, de 8:00 AM – 5:00 PM
- Email: [asistencia.alpaciente@hospitalupr.org](mailto:asistencia.alpaciente@hospitalupr.org).
- Fuera de este horario, puede solicitar el servicio a supervisión general de enfermería.

## **9.2 SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN DE SEÑAS E INTERPRETACIÓN DE IDIOMAS EXTRANJEROS**

Si tiene dificultad para comunicarse por idioma o alguna condición sensorial, podemos coordinar intérpretes en diferentes idiomas y en lenguaje de señas, incluso en situaciones urgentes.

¿Cómo solicitar el servicio?

- Informe al personal que le atiende que necesita un intérprete.
- Coordinación disponible las 24 horas.
- En horario administrativo también puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Paciente
- Teléfono: 787-757-1800 ext. 1054, 1225 o 1012
- Horario: lunes a viernes, de 8:00 AM – 5:00 PM
- Email: [asistencia.alpaciente@hospitalupr.org](mailto:asistencia.alpaciente@hospitalupr.org)
- Fuera de este horario, puede solicitar el servicio a supervisión general de enfermería.

## **9.3 SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL**

El Departamento de Trabajo Social le ofrece apoyo en aspectos personales, familiares o sociales que puedan impactar su bienestar durante la hospitalización.

Este servicio incluye:

- Orientación sobre recursos dentro y fuera del hospital.
- Apoyo para la planificación del alta médica.
- Intervención en situaciones de crisis familiar o vulnerabilidad social.
- Coordinación con agencias comunitarias, programas gubernamentales u otras entidades.

- Atención a pacientes en riesgo de abandono, como adultos mayores o personas con condiciones crónicas.

### **¿Cómo solicitar el servicio de trabajo social?**

- Solicite asistencia al personal de enfermería o comuníquese directamente con el Departamento de Trabajo Social.
- Teléfono: 787-757-1800, ext. 1278, 1274, 1271.
- Horario: lunes a viernes, de 8:00 AM a 5:00 PM. Durante fines de semana, el servicio se puede solicitar a través de supervisión general de enfermería.

## **9.4 SERVICIOS DE APOYO ESPIRITUAL**

Sabemos que la fe y la espiritualidad pueden brindar consuelo, fortaleza y esperanza. Por eso, ofrecemos servicios de apoyo espiritual a través de nuestro Programa de Capellanía, el cual está disponible sin importar su creencia o afiliación religiosa.

Este servicio incluye:

- Visita de líderes religiosos.
- Momentos de oración o acompañamiento espiritual.
- Acceso a la capilla del hospital, disponible los 7 días, las 24 horas.

### **Servicios regulares en la capilla:**

- Santa Misa: último viernes de cada mes a las 12:00 PM.

### **¿Cómo solicitar apoyo espiritual?**

- Solicítelo al personal de enfermería o comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos.
- Teléfono: 787-757-1800, ext. 8000
- Horario: lunes a viernes, de 8:00 AM – 4:00 PM.
- Durante fines de semana, el servicio se puede solicitar a través de supervisión general de enfermería.

Su bienestar espiritual también forma parte de su salud integral. Estamos aquí para acompañarle con respeto, dignidad y calidez humana.



# 10. PREPARACIÓN PARA VOLVER A CASA

El alta hospitalaria marca el inicio de una nueva etapa en su proceso de recuperación. Nuestro compromiso es que este paso se realice de manera clara, segura y acompañada, brindándole toda la orientación que necesite para continuar su cuidado en el hogar.

## 10.1 INSTRUCCIONES AL ALTA

Su médico de cabecera determinará el momento adecuado para darle de alta. Una vez se confirme, el personal de enfermería le explicará de forma clara y sencilla las instrucciones médicas necesarias para continuar su recuperación en el hogar.

### **Estas instrucciones pueden incluir:**

- Medicamentos que debe tomar.
- Cambios en la alimentación o en su rutina diaria.
- Cuidados de heridas, curaciones o limitaciones físicas.
- Señales de alerta por las que debe buscar atención médica.
- Citas de seguimiento o referidos a otros especialistas.

Para evitar cargos por un nuevo día de hospitalización, es importante que siga las instrucciones del proceso de alta. Si después del alta, usted decide permanecer en el hospital por razones que no son de criterio médico, su estadía puede conllevar gastos adicionales no cubiertos por su plan médico.

Antes de salir, asegúrese de revisar bien la habitación y verificar que no deja pertenencias. El hospital no se hace responsable por artículos olvidados o extraviados.

Como parte de nuestro protocolo de seguridad, personal del área de Servicio y Transporte le acompañará en silla de ruedas hasta la salida principal del hospital.

## **10.2 COORDINACIÓN DE SALIDA DEL HOSPITAL**

Una vez se le haya dado de alta, su seguridad sigue siendo nuestra prioridad. Por esta razón, es indispensable que espere al personal de Servicio y Transporte, quienes le acompañarán en silla de ruedas hasta la salida principal del hospital.

Esta medida es parte de nuestro protocolo institucional y busca evitar mareos, caídas o accidentes durante el trayecto. Aunque se sienta bien, recuerde que muchos pacientes experimentan debilidad al levantarse o caminar después de varios días de hospitalización o tratamiento médico.

El personal de Servicio y Transporte le llevará hasta el punto de recogido, donde podrá abordar con seguridad el vehículo que lo trasladará a su hogar.

No se exponga innecesariamente. Permítanos asistirle y acompañarle en este último paso de su estadía.

## **10.3 COORDINACIÓN DE SALIDA PARA PACIENTES PEDIÁTRICOS**

La seguridad de los pacientes pediátricos es una prioridad para nuestro Hospital. Como parte del proceso de alta, se aplican medidas especiales de protección conforme a la Ley 133-1999, la cual establece protocolos para la salida segura de infantes y niños hasta los dos años.

Antes de salir del hospital, el padre, madre o tutor legal debe presentar una silla protectora de bebé certificada, tal como establece el Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico. Esta silla debe estar instalada correctamente en el vehículo que recogerá al menor.



Por motivos de seguridad:

- El menor no podrá salir en brazos ni cargado por un adulto fuera del hospital.
- El personal del Departamento de Servicio y Transporte será el encargado de escoltar al paciente pediátrico y su acompañante desde la unidad hasta el vehículo.
- No se permitirá la salida del paciente si no se cumple con esta medida de protección.

Si no cuenta con una silla protectora adecuada al momento del alta, informe de inmediato al personal de enfermería.

Estas medidas buscan garantizar el bienestar del menor desde el primer momento de su regreso a casa.

## **10.4 COORDINACIÓN DE SERVICIOS POST-ALTA**

Si luego de su salida necesita ayuda adicional, podemos apoyarle en la coordinación de los servicios necesarios según su plan de cuidado.

Esto puede incluir:

- Suministro de equipo médico para el hogar (cama especial, oxígeno, silla de ruedas).
- Servicios de cuidado en el hogar (enfermería, terapia, asistencia social).
- Referidos a programas comunitarios o gubernamentales.
- Orientación sobre transporte, vivienda temporal o ayuda con citas médicas.

Si tiene dudas sobre los próximos pasos, consulte al personal de planificación de alta o enfermería.

Su recuperación continúa en casa, y estamos aquí para ayudarle y facilitar esa transición con confianza y apoyo.

## 10.5 ALTA CONTRA CONSEJO MÉDICO (AMA)

Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su tratamiento, incluyendo la opción de solicitar el alta antes de lo recomendado por el equipo médico. Esta situación se conoce como alta contra consejo médico (AMA, por sus siglas en inglés).

Antes de que se procese este tipo de alta:

- El médico le explicará claramente los riesgos y consecuencias de esta decisión.
- Se documentará que la recomendación médica fue ofrecida y comprendida.
- Se le entregará un formulario para firmar, en el cual expresa su decisión y asume la responsabilidad de su determinación.

Recuerde que puede hablar con su médico o personal de enfermería antes de tomar esta decisión. Su bienestar y seguridad son nuestra prioridad. Estamos aquí para escucharle y acompañarle.



# 11. SUS DERECHOS COMO PACIENTE

Usted tiene derecho a recibir atención médica con dignidad, seguridad y respeto en todo momento. Es importante que conozca estos derechos, ya que le permiten participar activamente en su cuidado y tomar decisiones informadas sobre su salud.

## 11.1 CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE EN PUERTO RICO

Para asegurar que se respeten estos principios, ponemos a su disposición la **Carta de Derechos del Paciente**, un documento oficial que recoge los derechos que le protegen durante su cuidado médico, así como las responsabilidades que le corresponden como parte del proceso de atención.

Este documento está disponible para consulta en la Oficina de Servicio al Paciente o puede solicitarlo al personal de enfermería en cualquier momento durante su estadía.

### Como paciente, usted tiene derecho a:

- Recibir servicios de salud de alta calidad.
- Presentar querellas o reclamos a la Oficina del Procurador del Procurador al Paciente a través de la LÍNEA informativa libre de cargos 1-800-981-0031.
- Recibir información de su médico, así como participar en todas las decisiones relacionadas con su cuidado médico.
- Seleccionar su médico primario, especialista, laboratorio, farmacia, rayos X y hospital / sala de emergencias de su preferencia de acuerdo a la lista de proveedores de salud de la aseguradora.

- Ser atendido(a) en cualquier sala de emergencias las 24 horas del día, 7 días de la semana, sin necesidad de autorización de su médico primario o aseguradora.
- Comunicarse libremente con su médico u otro proveedor de servicios de salud sin temor y en estricta confidencialidad.
- Procurar que su médico mantenga la información de su expediente (récord) médico en secreto.
- Recibir trato igual y de respeto de su médico o de cualquier profesional de la salud.
- No ser discriminado(a) por ninguna razón.
- Recibir servicios de un(a) especialista según la lista de proveedores de la aseguradora, de acuerdo con los procedimientos de referido de su plan médico.

## **11.2 CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE DE SALUD MENTAL**

Las personas que reciben servicios de salud mental cuentan con derechos protegidos por la Ley Núm. 408-2000 de Puerto Rico, la cual establece que el cuidado debe ser seguro, ético y orientado a la recuperación.

Entre los derechos más importantes se incluyen:

- Ser tratado con dignidad y en un entorno seguro.
- Recibir información clara sobre su diagnóstico, tratamiento y derechos desde el momento de la admisión.
- Participar en la elaboración de su plan de tratamiento, el cual debe ser individualizado.
- Dar o negar consentimiento informado, salvo en situaciones de emergencia médica.
- Disfrutar de privacidad, confidencialidad y comunicación personal, salvo limitaciones médicamente justificadas.
- Administrar sus bienes personales si su condición lo permite.
- Presentar quejas o sugerencias, y participar en decisiones sobre su proceso de cuidado.
- Acceder a servicios de rehabilitación que favorezcan su integración a la comunidad.

Puede solicitar una copia oficial de esta carta a través del personal de enfermería, su equipo clínico o el Departamento de Servicio al Paciente.

### **11.3 PRIVACIDAD Y ACCESO A LA INFORMACIÓN MÉDICA**

Su información de salud es confidencial y está protegida por ley. Estos derechos están garantizados por la Ley HIPAA y la Política Institucional de Privacidad y Confidencialidad.

¿Qué derechos tiene?

Usted puede:

- Obtener una copia electrónica o impresa de su expediente clínico, o inspeccionarlo.
- Solicitar correcciones si identifica errores en su expediente.
- Recibir un informe de las personas o entidades a quienes se ha compartido su información.
- Solicitar restricciones sobre cómo se usa o divulga su información de salud.
- Recibir comunicaciones confidenciales relacionadas con su atención médica.
- Nombrar a un representante autorizado que actúe en su nombre (como en el caso de menores o personas con discapacidad).
- Obtener una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad.
- Presentar una queja si considera que sus derechos han sido violados.

#### **Sobre el Aviso de Prácticas de Privacidad**

Durante su ingreso o visita, se le entregará una copia de este aviso. Se le pedirá firmar como constancia de recibido, aunque su firma no es requisito para recibir servicios médicos. Si decide no firmarlo, su atención médica continuará conforme a la ley.

Puede solicitar una copia en cualquier momento o acceder al aviso a través del portal oficial: [www.hospitalupr.org](http://www.hospitalupr.org).

### **¿Con quién puede comunicarse?**

Si desea más información o ejercer alguno de estos derechos, puede contactar a:

- Oficial de Privacidad y Seguridad
- Dirección: PO Box 6021, Carolina, PR 00984
- Email: [hipaa@hospitalupr.org](mailto:hipaa@hospitalupr.org)

### **¿Cómo obtener una copia de su expediente médico?**

Puede enviar una solicitud a:

- [divulgación@hospitalupr.org](mailto:divulgación@hospitalupr.org)

También puede visitar el Departamento de Manejo de Información de Salud, en el piso G, para recibir orientación.

## **11.4 PARTICIPACIÓN EN DECISIONES MÉDICAS Y ASPECTOS ÉTICOS**

Usted tiene derecho a participar activamente en las decisiones relacionadas con su salud. La atención médica debe basarse en la comunicación abierta, el respeto por sus valores y la posibilidad de tomar decisiones informadas.

### **¿Qué implica este derecho?**

- Recibir información clara, completa y comprensible sobre su diagnóstico, tratamientos y opciones disponibles.
- Hacer preguntas y expresar sus inquietudes antes de aceptar o rechazar procedimientos.
- Tomar decisiones de forma libre, sin presiones externas.
- Designar a una persona de confianza que lo represente si usted no puede comunicarse.
- Presentar directrices anticipadas (como un testamento vital) sobre los tratamientos que desea o no desea recibir en situaciones críticas o de incapacidad.
- Rechazar o suspender un tratamiento, salvo en circunstancias reguladas por ley o cuando sea necesario para preservar la vida.

## **Apoyo ante situaciones éticas**

Si enfrenta una situación médica compleja que involucre decisiones difíciles, puede solicitar orientación. La institución cuenta con recursos para apoyar el análisis ético de casos, siempre procurando que las decisiones se tomen con sensibilidad, respaldo clínico y respeto a sus derechos.



# 11. SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

Como parte activa de su proceso de salud, usted tiene responsabilidades que complementan sus derechos. Cumplir con ellas contribuye a una atención más segura y eficiente para usted y para quienes le rodean.

## 12.1 CARTA DE RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE EN PUERTO RICO

Según lo establecido en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente en Puerto Rico, se espera que usted:

- Provea información completa y precisa sobre su condición de salud, historial médico, medicamentos, hospitalizaciones y otros datos relevantes.
- Informe al personal clínico sobre cualquier cambio en su estado de salud.
- Pregunte si no entiende instrucciones o indicaciones médicas.
- Entregue copia escrita de directrices anticipadas, si las tiene (como decisiones sobre tratamientos en caso de incapacidad).
- Informe si tiene dificultades para seguir el tratamiento recomendado.
- Reconozca que el personal de salud atiende a otros pacientes y colabore para facilitar su labor.
- Trate con respeto a todo el personal, a otros pacientes y a los visitantes.
- Atienda sus obligaciones relacionadas con el pago de los servicios recibidos.



- Sea consciente del efecto que su salud puede tener en su entorno familiar y participe activamente en su cuidado.
- Forme parte de las decisiones sobre su tratamiento.
- Notifique cualquier situación inadecuada o riesgosa que observe dentro del hospital.
- Siga las normas institucionales y las disposiciones de su plan médico o programa de salud pública.
- Utilice los servicios y recursos de forma adecuada y responsable.
- Se mantenga informado sobre su condición de salud, los tratamientos disponibles y los recursos de apoyo.



## 13. LE ESCUCHAMOS: ¿CÓMO PRESENTAR PREOCUPACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS?

Escuchar su experiencia es esencial para mejorar nuestros servicios. Ya sea que desee compartir una sugerencia, expresar una inquietud o presentar una queja, su voz es importante y será atendida.

No se tomarán represalias por presentar una queja o sugerencia. Su atención médica no se verá afectada.

### 13.1 ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EXPRESAR SUS PREOCUPACIONES?

Al compartir lo que ha vivido, nos ayuda a identificar áreas de mejora y también a reconocer lo que se está haciendo bien. Cada comentario contribuye a ofrecer una atención más eficiente y humana.

### 13.2 ¿QUÉ SITUACIONES PUEDE REPORTAR?

Puede expresarse si ha experimentado:

- Retrasos, errores o dificultades en la atención recibida.
- Trato inadecuado por parte del personal.
- Problemas con servicios clínicos, limpieza, alimentación o comunicación.
- Sugereencias para mejorar procesos, espacios o calidad del servicio.

### 13.3 ¿A QUIÉN PUEDE ACUDIR?

En primer lugar, puede comunicarse con el personal que le atiende. Muchas situaciones se resuelven en ese nivel.

Si necesita apoyo adicional, acuda al Departamento de Servicio al Paciente:

- **Horario:** lunes a viernes, de 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
- **Extensiones:** 1054, 1225 o 1012
- **Ubicación:** Primer piso del hospital
- Fuera de este horario, puede presentar su queja a supervisión general de enfermería.

### 13.4 ¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL?

Usted tiene varias opciones:

- De forma presencial, en el Departamento de Servicio al Paciente.
- Por teléfono, llamando a las extensiones indicadas del Servicio al Paciente.
- Por escrito, utilizando el Formulario de Exposición de Insatisfacción.
- Por correo electrónico: [asistencia.alpaciente@hospitalupr.org](mailto:asistencia.alpaciente@hospitalupr.org).

El personal puede ayudarle a completar el formulario si lo necesita.

### 13.5 ¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE PRESENTAR SU QUEJA?

- Usted recibirá un comunicado confirmando el recibo de su queja.
- Se evaluará de forma confidencial.
- Se iniciará una investigación interna.
- Si está hospitalizado, recibirá una respuesta verbal.
- Si ya fue dado de alta, recibirá una carta de cierre y/o un correo electrónico en o antes de 30 días laborables después de presentar su queja formal.

Tiene derecho a apelar la decisión si no está conforme, dentro de un término de 10 días laborales.

## 13.6 OTRAS VÍAS EXTERNAS

Además de los mecanismos internos, puede presentar su queja ante agencias reguladoras o entidades acreditadoras. Si desea información sobre estas opciones, puede solicitarla en el Departamento de Servicio al Paciente.

Agencia / Entidad	Información de contacto
Oficina del Procurador del Paciente	1-800-981-0031
Departamento de Salud	787-273-8488 787-765-2929 ext. 3502 / 787-782-8013 PO Box 70184 San Juan, PR 00936-8184
División de Medicare (PR)	T. 787-273-8487 / F. 787-706-8104 1-877-297-8666
Commence Health BFCC-QIO BFCC-QIO Helpline	Línea caliente: 787-273-8487 Ley 101: 787-273-8488 Línea de ayuda: 787-520-5743  Formulario de querellas: <a href="https://www.cms.gov/medicare/cms-forms/cms-forms/downloads/cms10287sp.pdf">https://www.cms.gov/medicare/ cms-forms/cms- forms/downloads/cms10287sp. pdf</a>

Agencia / Entidad	Información de contacto
Commence Health BFCC-QIO BFCC-QIO Helpline (cont.)	<p>787-520-5743 TTY: 711 1-866-815-5440</p> <p>Dirección de envío: BFCC-QIO Program Commence Health PO Box 2687 Virginia Beach, VA 23450</p> <p>Para completar formulario de quejas de calidad de Medicare: <a href="https://www.cms.gov/medicare/cms-forms/cms-forms/downloads/cms10287sp.pdf">https://www.cms.gov/medicare/ cms-forms/cms- forms/downloads/cms10287sp. pdf</a></p>
TTI – Interpretación para personas con discapacidad auditiva	1-866-862-2289 / 1-866-815-5440
CMS Regional Office (Región NY)	1-212-616-2325
The Joint Commission (Comisión Conjunta)	1-630-792-5800 <a href="http://www.jointcommission.org">www.jointcommission.org</a>

# 14. COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA



La calidad en el cuidado no es solo una meta: es un compromiso que se refleja en cada interacción. Evaluamos y mejoramos continuamente nuestros procesos para brindar una atención segura, eficiente y centrada en las necesidades de cada paciente.

## 14.1 PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Contamos con un programa institucional que permite vigilar y fortalecer todos los aspectos del cuidado y servicio que ofrecemos.

Entre sus componentes se incluyen:

- Revisión continua de procesos clínicos y administrativos.
- Evaluación del cumplimiento con estándares de seguridad del paciente.
- Análisis de indicadores de desempeño y resultados.
- Implementación de planes de acción correctiva ante oportunidades de mejora.
- Capacitación continua al personal en temas de calidad y experiencia del paciente.

Estas acciones nos permiten garantizar una atención alineada con los más altos estándares de acreditación y las mejores prácticas en el servicio de salud.

## 14.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Una vez culmine su estadía, podrá recibir una encuesta para compartir su opinión sobre la atención recibida.

Esta herramienta permite:

- Medir su nivel de satisfacción con el trato, el ambiente y la información provista.
- Identificar oportunidades de mejoramiento.
- Conocer directamente lo que usted valora y lo que podemos fortalecer.

La participación es voluntaria. Puede completarla en el área donde recibió servicios o solicitar apoyo al Departamento de Servicio al Paciente para acceder a la encuesta.

Todos los comentarios se manejan de forma confidencial y son utilizados exclusivamente para mejorar la experiencia de quienes nos confían su cuidado.



## 15. DECLARACIÓN DE NO DISCRIMEN

No se discrimina contra ninguna persona por razón de raza, color, origen nacional, credo, discapacidad, orientación sexual, sexo, identidad de género o edad, en ningún momento del proceso de admisión, tratamiento, participación en servicios, ni en el reclutamiento de personal.

Este compromiso está respaldado por la política pública vigente y por todas las leyes estatales y federales aplicables sobre no discriminación. Promovemos un ambiente de respeto e inclusión para todos los pacientes, visitantes y empleados.



# 16. DIRECTORIO DE SERVICIOS Y UBICACIONES



Las áreas del hospital están distribuidas en varios niveles, organizadas estratégicamente para facilitar el acceso a servicios clínicos, administrativos y de apoyo. A continuación, encontrará una descripción por nivel con los principales departamentos, unidades y servicios disponibles para pacientes, visitantes y personal.

NIVEL	ÁREA
Piso B (Basement / Sótano)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cafetería</li> <li>• Clínicas de Salud: Ortopedia, Fisiatría, Manejo de Dolor</li> <li>• Departamento de Dieta</li> <li>• Facturación y Cobro</li> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Utilización Médica</li> </ul>
Piso G (Ground) Vestíbulo principal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Café de Trilla (tiendita)</li> <li>• Caja Central</li> <li>• Capilla</li> <li>• Centro de Imágenes</li> <li>• Centro de la Mujer</li> <li>• Laboratorio Clínico</li> <li>• Laboratorio Cardiovascular</li> <li>• Registro / Admisiones</li> <li>• Sala de Emergencia</li> </ul>

NIVEL	ÁREA
Piso G (Ground) Vestíbulo principal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínicas de Salud: Cardiología, Cirugía General, Cirugía Plástica, Cirugía de Seno, Dermatología, Electrofisiología, ENT, Gastroenterología, Geriátría, Ginecología y Obstetricia, Medicina de Familia, Medicina Interna, Nefrología, Neumología Neumología Pediátrica, Neurología, Oftalmología, Reumatología y Urología</li> <li>• Salón Aurora</li> <li>• Trabajo Social</li> </ul>
Piso 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración</li> <li>• Departamento de Medicina de Emergencias</li> <li>• Departamento de Medicina Interna</li> <li>• Departamento de Mercadeo &amp; Servicio al Paciente</li> <li>• Dirección Médica / Facultad Médica</li> <li>• Programa de Práctica Intramural UPR (PPMI)</li> <li>• Programas Institucionales</li> <li>• Unidad de Salud Mental</li> </ul>
Piso 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de Ginecología y Obstetricia</li> <li>• Departamento de Pediatría</li> <li>• Sala de Litotricia</li> <li>• Sala de Partos</li> <li>• Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal (NICU)</li> <li>• Unidad de Maternidad</li> <li>• Unidad de Nursery</li> <li>• Unidad de Pediatría</li> </ul>

NIVEL	ÁREA
Piso 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de Medicina</li> <li>• Oficina Administrativa de Cirugía Bariátrica</li> <li>• Oficina Administrativa de Enfermería</li> <li>• Oficina de Supervisión General de Enfermería</li> <li>• Sala de espera para familiares</li> <li>• Sala de Operaciones</li> <li>• Unidad de Cirugía Bariátrica</li> <li>• Unidad de Medicina</li> </ul>
Piso 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Cuidado Crítico / Intensivo</li> <li>• Unidad de Medicina</li> <li>• Unidad de Telemetría</li> </ul>
Piso 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad Interdisciplinaria</li> </ul>
Piso 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Cuidados de Transición (Transitional Care Unit)</li> </ul>

Además, ponemos a su disposición un directorio con las extensiones telefónicas más utilizadas para comunicarse con los distintos servicios. Para hacerlo, puede llamar al número principal del hospital: 787-757-1800 y marcar la extensión correspondiente.

DEPARTAMENTO / SERVICIO	EXTENSIÓN	NIVEL
Administración	1006,1005	Piso 1
Admisiones	8048, 8042	Piso G
Caja Central	1233	Piso G
Capellanía	8010	Piso B
Centro de la Mujer / Centro de la Mujer	7072, 7071	Piso G
Dirección Médica	1062	Piso 1
Facultad Médica	1065, 1064	Piso 1
Laboratorio Clínico	7144, 7143	Piso G
Recursos Humanos	8000	Piso B
Registro	7015, 7016	Piso G
Registro Sala de Emergencias	7014	Piso G
Servicio al Paciente	1054, 1225, 1012	Piso 1
Trabajo Social	1278, 1274, 1271	Piso G

DEPARTAMENTO / SERVICIO	EXTENSIÓN	NIVEL
Unidad de Cuidado Crítico / Intensivo	4000,4001	Piso 4
Unidad de Cuidados de Transición (Transitional Care Unit)	6000, 6001	Piso 6
Unidad de Interdisciplinario	5000, 5001	Piso 5
Unidad de Maternidad / Pediatría	2000, 2001	Piso 2
Unidad de Medicina / Unidad de Cirugía Bariátrica	3000, 3001	Piso 3
Unidad de Psiquiatría (Salud mental)	1069, 1068	Piso 1
Unidad de Sala de Partos	2012, 2014	Piso 2



**HOSPITAL UPR**  
**DR. FEDERICO TRILLA**

*Cuidar tu **Salud** Siempre*

*DIRECCIÓN FÍSICA:  
7200 AVE 65 INFANTERÍA  
CAROLINA, PR 00985-5575*

*DIRECCIÓN POSTAL:  
CALL BOX 6021  
CAROLINA, PR 00984-6021*